

Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen

Een indicatief onderzoek naar de voorbereiding en rol van burgers bij rampen en zware ongevallen

Respondentenonderzoek

In de enquête zijn vier onderwerpen aan bod gekomen, te weten: de algemene gegevens van de respondent, de risico-inschatting van de respondenten, ofwel de voorbereiding op rampen, de voorlichting van de gemeente en het gedrag van de respondenten gedurende calamiteiten. In §1.1 besteden we aandacht aan de algemene gegevens van de respondenten. In §1.2 gaan we dieper in op risico-inschatting van de respondenten en in §1.3 besteden we aandacht aan de risicovoortlichting vanuit de gemeente. In §1.4 besteden we aandacht aan het gedrag van respondenten in tijden van rampen. Tot slot gaan we in §1.5 dieper in op de taken van de burgemeester en gemeente. Dit hoofdstuk sluiten we vervolgens af met de conclusies en aanbevelingen.

1.1 Algemeen

Allereerst, kan opgemerkt worden dat de bevolking van Oud-Beijerland 23.739 inwoners telt (zie figuur I)¹. Wanneer we kijken naar het geslacht zien we dat 49,1% uit mannen bestaat en 50,9% uit vrouwen bestaat. Hieruit kunnen we de conclusie trekken dat de bevolking enigszins meer bestaat uit vrouwen dan uit mannen.

Wanneer we kijken naar de bevolkingsopbouw, zien we dat ruim de meerderheid, namelijk 63,8% van de bevolking ouder is dan 30 jaar. Slechts 23,6% van de bevolking is tussen de 10 en 30 jaar oud en 12,6% is onder de 10 jaar oud. Op basis hiervan kunnen we de conclusie trekken, dat de meerderheid van de bevolking in Oud-Beijerland ouder is dan 30 jaar. Wanneer we kijken naar de leeftijdscategorieën, zien we een piek in de categorieën 30-40, 40-50 en 50-60 jaar. Hierbij wil ik alvorens het onderzoek opmerken, dat het respondentenonderzoek een vertekent beeld kan geven. In het respondentenonderzoek bedraagt de gemiddelde leeftijdscategorie 51-65 jaar. In totaal hebben er 354 respondenten meegedaan aan het onderzoek.

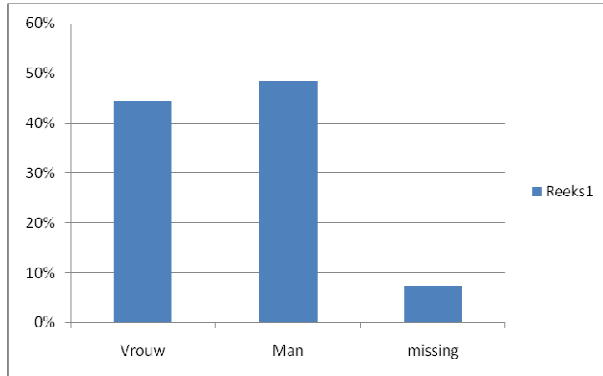
| Regio's ↓ ↗ | Oud-Beijerland | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|
| Onderwerpen ↓ ↗ | Bevolking naar geslacht | | | | | | | | |
| Perioden ↑ ↗ | Mannen en vrouwen | | | Mannen | | | Vrouwen | | |
| | 2007 | 2008 | 2009* | 2007 | 2008 | 2009* | 2007 | 2008 | 2009* |
| Leeftijd (basis = geboortejaar) ↗ | aantal | | | | | | | | |
| Jonger dan 10 jaar | 3 082 | 3 018 | 2 994 | 1 598 | 1 546 | 1 541 | 1 484 | 1 472 | 1 453 |
| 10 tot 20 jaar | 3 273 | 3 194 | 3 188 | 1 693 | 1 657 | 1 636 | 1 580 | 1 537 | 1 552 |
| 20 tot 30 jaar | 2 447 | 2 420 | 2 412 | 1 267 | 1 256 | 1 252 | 1 180 | 1 164 | 1 160 |
| 30 tot 40 jaar | 3 516 | 3 367 | 3 166 | 1 745 | 1 664 | 1 574 | 1 771 | 1 703 | 1 592 |
| 40 tot 50 jaar | 3 663 | 3 653 | 3 686 | 1 772 | 1 746 | 1 771 | 1 891 | 1 907 | 1 915 |
| 50 tot 60 jaar | 3 479 | 3 440 | 3 395 | 1 720 | 1 709 | 1 671 | 1 759 | 1 731 | 1 724 |
| 60 tot 70 jaar | 2 309 | 2 462 | 2 590 | 1 120 | 1 205 | 1 271 | 1 189 | 1 257 | 1 319 |
| 70 tot 80 jaar | 1 409 | 1 438 | 1 469 | 632 | 650 | 665 | 777 | 788 | 804 |
| 80 tot 90 jaar | 706 | 702 | 714 | 230 | 229 | 244 | 476 | 473 | 470 |
| 90 jaar of ouder | 135 | 130 | 125 | 27 | 27 | 24 | 108 | 103 | 101 |
| Totaal leeftijden | 24 019 | 23 824 | 23 739 | 11 804 | 11 689 | 11 649 | 12 215 | 12 135 | 12 090 |
| Jonger dan 20 jaar | 6 355 | 6 212 | 6 182 | 3 291 | 3 203 | 3 177 | 3 064 | 3 009 | 3 005 |
| 20 tot 65 jaar | 14 447 | 14 372 | 14 232 | 7 190 | 7 134 | 7 068 | 7 257 | 7 238 | 7 164 |
| 65 jaar of ouder | 3 217 | 3 240 | 3 325 | 1 323 | 1 352 | 1 404 | 1 894 | 1 888 | 1 921 |

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 21-4-2009

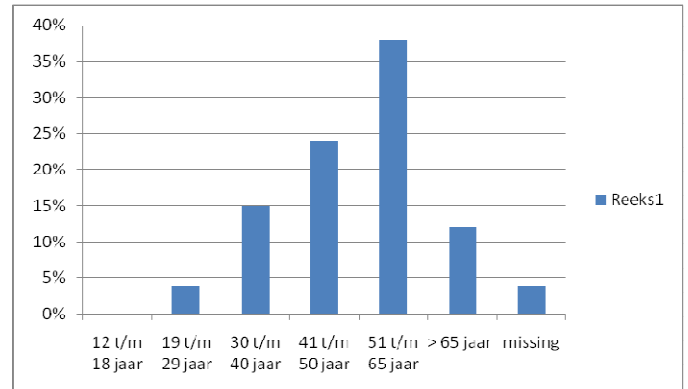
Figuur I: bevolkingsopbouw gemeente Oud-Beijerland.

¹ Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/ Heerlen 21-04-2009

Wanneer we kijken naar het geslacht van de respondenten, zien we dat 44% van de respondenten van het vrouwelijke geslacht is en 48% van het mannelijke geslacht. 7,3% van de respondenten heeft geen antwoord ingevuld² (missing). Merendeel van de respondenten is tussen de 30 en 65 jaar, namelijk 67%. De piek ligt in de categorie 51-65 jaar, namelijk 38% (136 respondenten). Dit is ook niet opvallend, aangezien we net hebben geconcludeerd dat 63,8% van de bevolking in Oud-Beijerland ouder is dan 30 jaar.

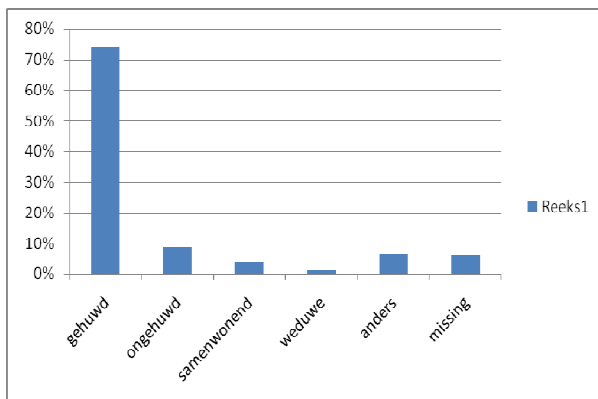


Figuur II: geslacht van de respondenten.

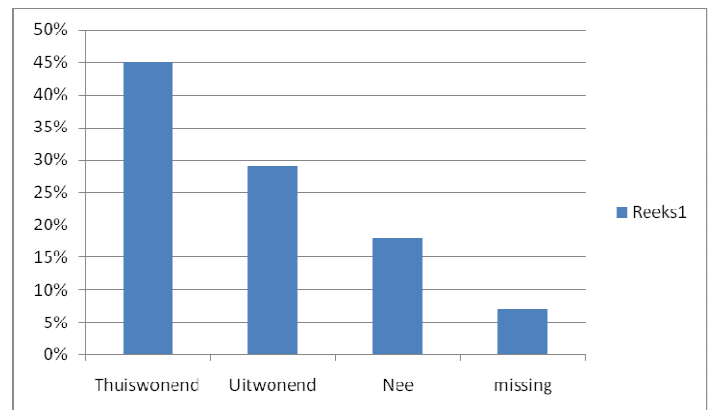


Figuur III: leeftijdsopbouw van de respondenten.

Uit het onderzoek van de respondenten kunnen we concluderen dat het merendeel van de respondenten getrouwd is namelijk 74%. Slechts 8,5% is ongehuwd en 4% woont samen met een vaste vriend(in). Van alle gehuwde respondenten heeft 74% kinderen. Hierbij hebben we nog een onderscheid gemaakt tussen thuiswonende en uitwonende kinderen. 45% van alle gehuwde respondenten heeft thuiswonende kinderen. We proberen verder in dit onderzoek een verband te leggen tussen gehuwde respondenten met thuiswonende kinderen en hun visie op de voorbereiding op rampen. Verschilt dit namelijk met respondenten zonder kinderen?



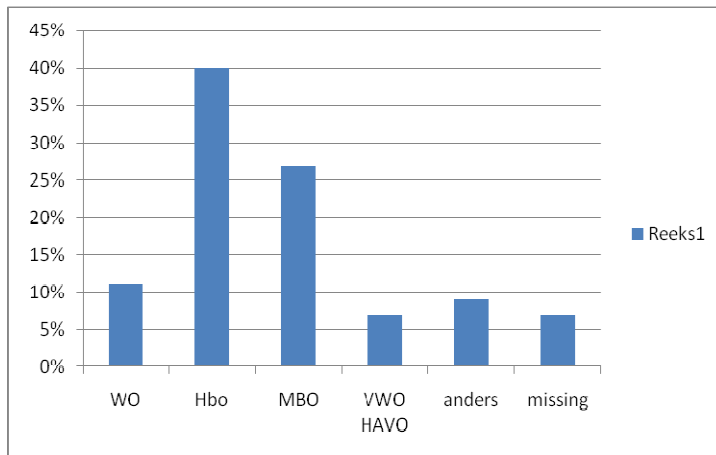
Figuur IV: burgerlijke staat van respondenten.



Figuur V: respondenten met kinderen

² Dit wordt verder in dit onderzoek en tabellen aangeduid als 'missing'

Wanneer we kijken naar de gemiddelde opleiding van de respondenten, zien we dat 40% van de respondenten over een HBO opleiding (of vergelijkbaar niveau) beschikt. 27% van de respondenten heeft een Mbo opleiding en 11% heeft een Wo opleiding gevolgd.

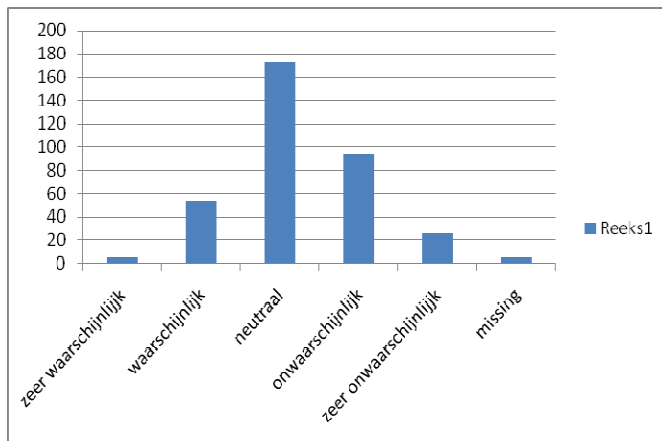


Figuur VI: opleidingniveau van de respondenten.

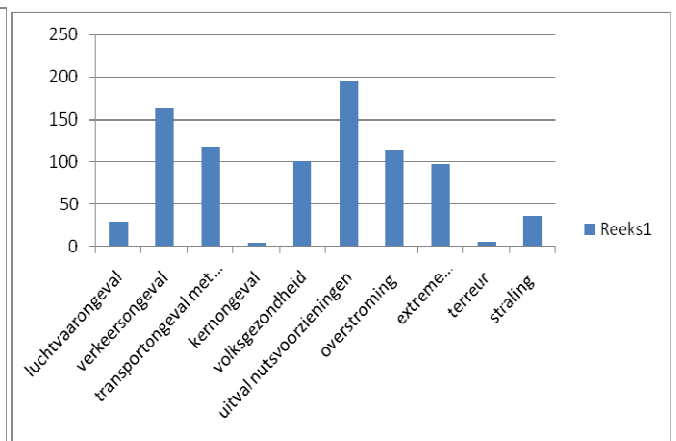
1.2 Risico-inschatting

Wanneer we het hebben over de risico-inschatting, hebben we het over de risicoperceptie van de respondenten. In hoeverre achten de respondenten een bepaalde ramp of calamiteit reëel?

Wanneer we kijken naar de waarschijnlijkheid van een ramp, zien we dat het merendeel van de respondenten, namelijk 49% (172 respondenten) neutraal tegenover de vraag staan. 26% (93 respondenten) acht een ramp onwaarschijnlijk. In totaal acht slechts 17% (59 respondenten) een ramp (zeer) waarschijnlijk.



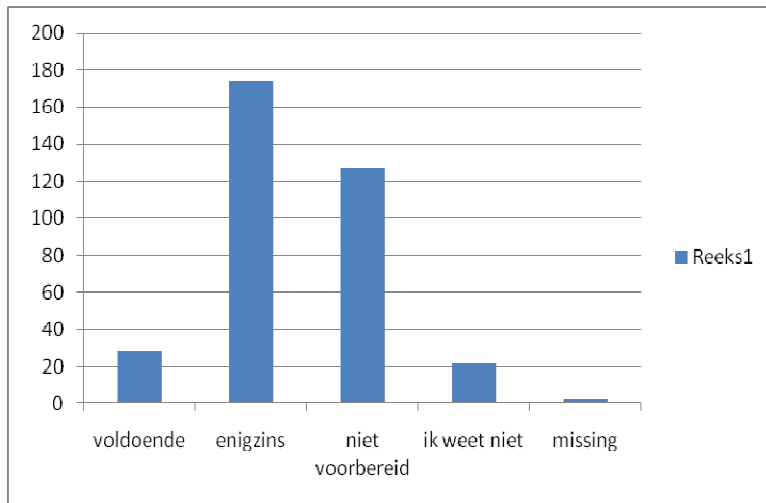
Figuur VII: in hoeverre acht u een ramp reëel?



Figuur VII: welke soort ramp acht u het meest reëel?

Wanneer we kijken naar de risico-inschatting van de respondenten, zien we dat het merendeel van de respondenten een uitval van nutsvoorziening (55%) en een grootschalig verkeersongeval (46%) het meest reëel schatten. Op de derde plaats wordt een transportongeval met gevaarlijke stoffen het meest reëel geschat. Een kernongeval en een terreuraanslag worden als zeer onwaarschijnlijk geschat met slechts 0,9% (3 respondenten) en 1,1% (4 respondenten).

49% van de respondenten (174 respondenten) (zie figuur VIII) heeft zich enigszins voorbereid op een ramp en 36% (127 respondenten) heeft zich niet voorbereid om rampen. In totaal hebben 23 respondenten aangegeven waarom zij vinden dat een goede voorbereiding essentieel is.



Figuur VIII: heeft u zich voorbereid op een ramp?

Opvallend is dat negen respondenten (40%), die initieel hebben aangegeven goed te zijn voorbereid, slechts spullen in huis hebben om de eerste dagen te overleven. Hier kan men denken aan voldoende eten, verbandmiddelen, kaarsen, dekens e.d.

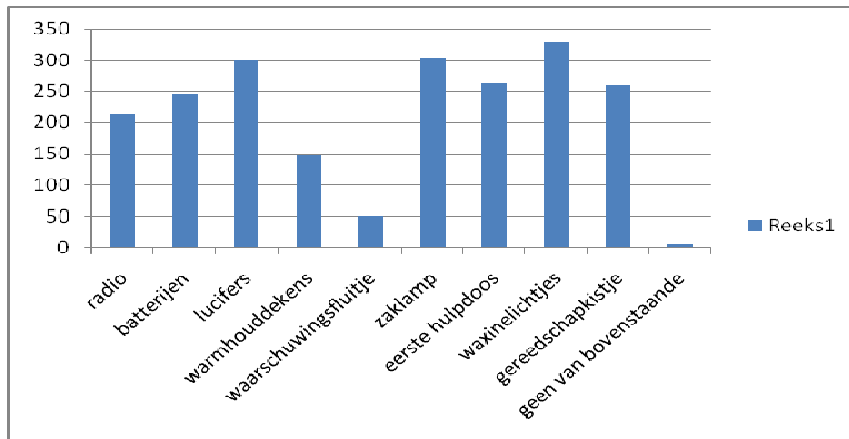
Respondent: *'Ik ben voldoende voorbereid, want ik heb diverse materialen in huis, zoals een EHBO koffer, kaarsen, zaklamp, voedsel en mobiele telefoon.'*

Opvallend is dat respondenten een verband leggen tussen (goed) voorbereid zijn en diverse materialen in huis hebben. Feitelijk is een besef wat voor acties men het beste kan ondernemen een betere indicatie op een (goede) voorbereiding. Zou er een grote brand ontstaan in een nabije wijk, dan is het besef gevaar te detecteren en te vluchten verstandiger dan diverse materialen in huis te hebben. In dit geval zou het vluchten voor het potentiële gevaar (asbest) of het sluiten van deuren en ramen een goede optie zijn. Het feitelijk op voorraad hebben van materialen heeft in deze zin een minimale meerwaarde.

60% (14 respondenten) geven aan zich goed te hebben voorbereid om rampen, omdat zij zich hebben verdiept in het veiligheidsvraagstuk. Deze 14 respondenten hebben in het kader van hun beroep enige raakvlakken met rampen en veiligheid. Dit varieert van het militair zijn tot een medewerker op een olieraffinaderij. Deze respondenten geven dan ook aan, goed te zijn voorbereid, omdat zij de juiste opleiding en voorlichting hebben ontvangen en zodoende is hun veiligheidsperceptie .

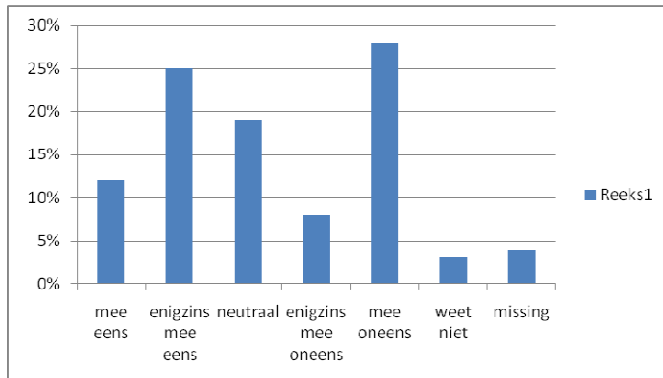
Respondent: *'Ik ben voldoende voorbereid, omdat ik een realistische inschatting/besef heb, wat redelijkerwijs zou kunnen gebeuren. Ik kan op basis hiervan bedenken welke actie ik moet ondernemen en weet wat de rampenbestrijdingsorganisatie te bieden heeft. Vervolgens besef ik wat je (vaak beperkt) zelf kan doen. Ofwel: ik heb meer het integrale besef 'what to do', dan feitelijk in materiële zin geprepareerd zijn. Dit is bijna niet mogelijk.'*

Wanneer we kijken naar de feitelijke materialen die respondenten in huis hebben (zie figuur IX), zien we dat een groot gedeelte van de respondenten waxinelichtjes en een zaklamp in huis hebben, respectievelijk 93% en 86%. Slechts 14% van de respondenten beschikt over een waarschuwingsfluitje. 1% van de respondenten (4) hebben geen van alle artikelen op voorraad in huis.

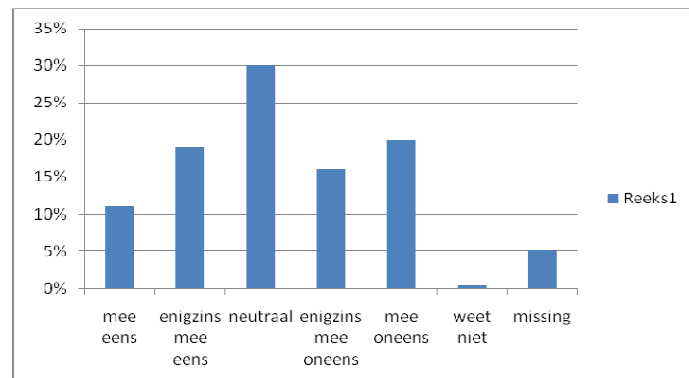


Figuur IX: artikelen die respondenten in huis hebben.

Wat voor ons nu interessant is, is het verband tussen de voorbereiding en de risicoperceptie. Wanneer we kijken naar de algemene risicoperceptie (zie figuur X en XI) van respondenten, zien we dat het merendeel van de respondenten, namelijk 37% (135) van mening is dat er bedrijven zijn gevestigd in Oud-Beijerland die de kans op een ramp vergroten. Men kan hierbij denken aan gasopslagbedrijven, tankstations, milieubelastende bedrijven etc.



Figuur X: zijn er bedrijven gevestigd die de kans op een ramp kans op een ramp vergroten?



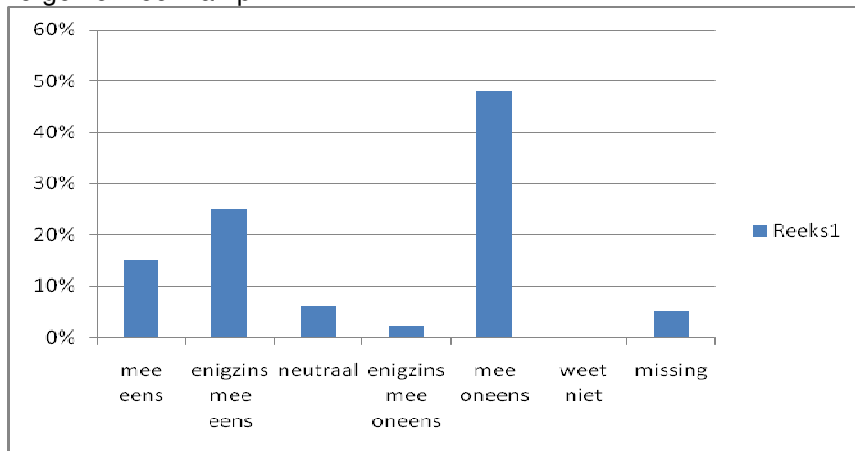
Figuur XI: zijn er bepaalde factoren aanwezig die de kans op een ramp vergroten?

36% van de respondenten is (127) van mening is dat er geen bedrijven zijn gevestigd in Oud-Beijerland die de kans op een ramp vergroten. Opvallend is dat 19% (68) van de respondenten de stelling neutraal beantwoord.

Wanneer we de vraag stellen of er bepaalde factoren aanwezig (zie figuur XI) zijn die de kans op een ramp vergroten is merendeel, namelijk 36% (127) van mening dat dit niet zo is. Men kan hierbij denken aan vliegroutes, hoge gebouwen de aanwezigheid van dijken e.d. 30% van de respondenten (103) is van mening dat er wel degelijk factoren aanwezig zijn die de kans op een ramp vergroten. Opvallend is dat een derde van de respondenten (30%) een neutrale positie hanteren.

37% van de respondenten is van mening dat er bedrijven zijn gevestigd die de kans op een ramp vergroten en 30% is ervan overtuigd dat er bepaalde factoren aanwezig zijn die de kans op een ramp vergroten.

Ondanks deze percentages maakt toch merendeel van de respondenten (50%) maakt zich geen zorgen over een mogelijke ramp (zie figuur XII). 40% van de respondenten (140) maakt zich wel zorgen om een ramp.



Figuur XII: maakt u zich zorgen om een ramp?

1.3 Risicocommunicatie

Als we het hebben over risicocommunicatie, dan hebben we het over de rampenvoorlichting richting de burgers, vanuit de gemeente. Risicocommunicatie kan gezien worden als een preventief middel in de rampenbestrijding. Risicocommunicatie is ook een wettelijke verplichting. Wetten als de WRZO (Wet Rampen en Zware Ongevallen), BIR (Besluit Informatie Rampen) en de WOB (Wet Openbaarheid Bestuur) beogen ook zoveel mogelijk openheid over risico's en rampen. Uit onderzoek is ook vaak gebleken dat inwoners behoefte hebben aan deze informatie³.

Het is de taak van de bevolking en overheid om gepast om te gaan met risico's voor de maatschappij. De bevolking moet inzicht krijgen in de risico's die in de buurt zijn. De overheid moet zich inleven in de burger en serieus ingaan op de angsten die leven bij de bevolking. Tevens moeten bedrijven duidelijkheid verschaffen over risicovolle bedrijfsprocessen.

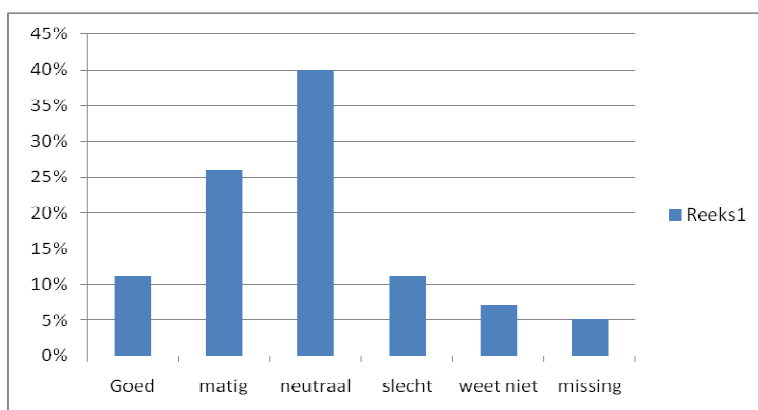
Als we het hebben over risicocommunicatie, hebben we het voornamelijk over het communiceren over risico's naar de burgers, ook wel voorlichting genoemd. Ik sluit me dan ook aan bij de definitie van Seydel (1989). Hierin wordt de voorlichting opgevat als:

*'het op grond van een gesignaleerd (dreigend) probleem overdragen van informatie, die is gebaseerd op kennis verkregen uit (wetenschappelijk) onderzoek, ten einde dat probleem te voorkomen, te verlichten of op te lossen, waarbij de informatie aangepast en bruikbaar gemaakt is op voorhand vastgestelde publieksgroepen.'*⁴

De overheid dient voor de burger duidelijk te formuleren wat het risico is en hoe men zich hierop moet voorbereiden. Hierbij zal de overheid rekening moeten houden met de diverse doelgroepen in de samenleving. Zo zullen jongeren op andere plaatsen, zoals op het internet aan informatie komen, dan bejaarden. De overheid zal duidelijk moeten maken, wat het doel is en voor wie de informatie bestemd is. Wil de overheid de burger alleen informeren of wil de zij de burger aansporen tot actie?

Covello⁵ stelt dat er een viertal te onderscheiden doelstellingen zijn voor risicovoorlichting, namelijk informeren en educatie, gedragsverandering en het treffen van beschermende maatregelen, het verstrekken van rampenwaarschuwingen en informatie in noodgevallen en een uitwisseling van informatie en een gezamenlijke aanpak van de problematiek.

Uit de enquête blijkt dat merendeel van de respondenten, namelijk 40% staat neutraal tegenover de vraag of de gemeente de burger voldoende informeert. 26% van de respondenten (93) vindt de voorlichting matig en zowel 11% van de respondenten is tevreden als ontevreden met de mate van voorlichting.



Figuur XIII: vindt u dat de gemeente u genoeg informeert over potentiële risico's rampen?

³ Onderzoek Risicobeleving, uitgevoerd door de TNS Nipo in opdracht van de Regionale Vakgroep Risicocommunicatie in maart 2007. Het onderzoek is uitgevoerd onder ruim 700 Groningers.

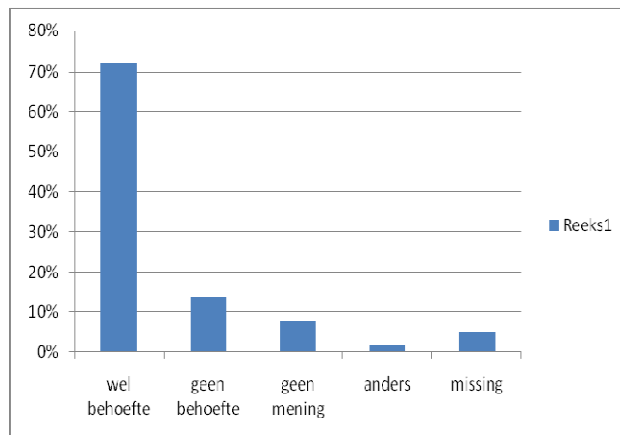
⁴ Seydel, 1989, p.5

⁵ Vincent T. Covello, Maria T. Payloya & David B. McCallum, Effective Risk Communication, The Role and Responsibility of Government and Nongovernment Organizations, 1989

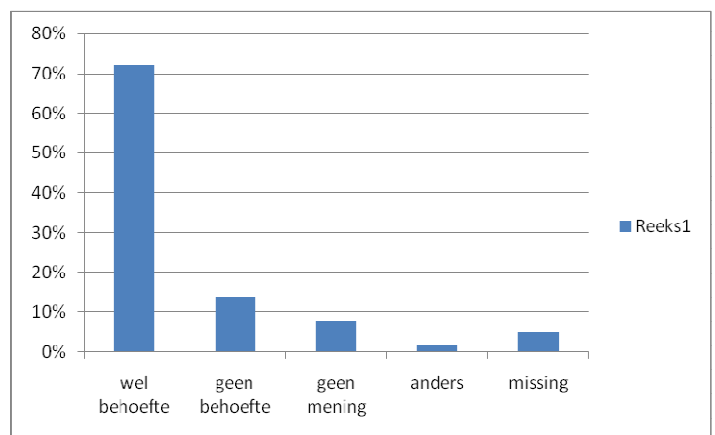
Wanneer we hier de vervolgvraag stellen of mensen interesse hebben in een informatiegids staat ruim het merendeel (72%) hier positief tegenover (zie figuur IVX). Slechts 14% heeft geen behoefte aan een informatiegids. In de informatiegids staat informatie over potentiële risico's in de gemeente en hoe men hierop kan anticiperen. Twee respondenten geven aan dat een informatiegids ook onnodig angst kan creëren.

Respondent: *'Ik heb misschien wel behoefte aan een informatiegids, maar het maakt mensen ook angstig, je creëert zo onnodig angst.'*

Respondent: *'Ik ben me niet bewust van de risico's in de gemeente. Als ze er zijn, wil ik ze graag weten. Zijn ze er niet, dan hoef ik ook geen gids.'*



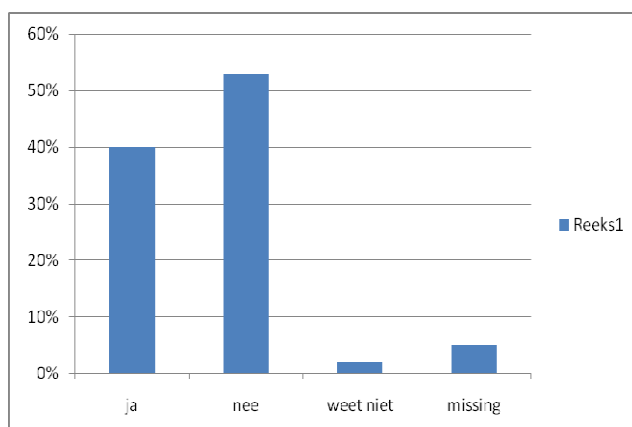
Figuur IVX: heeft u behoefte aan een informatiegids?



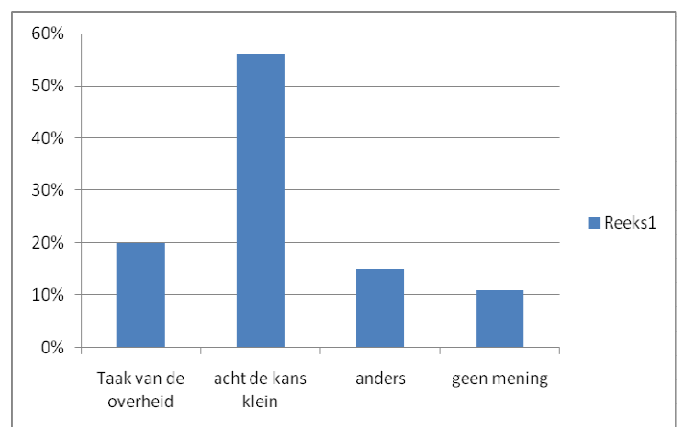
Figuur XV: heeft u behoefte aan een calamiteitengids?

Evenmin als de informatiegids heeft 72% van de respondenten interesse in een calamiteitengids. In de calamiteitengids staat de benodigde informatie met betrekking tot de rampenbestrijding. Men kan hierbij denken wat de taken zijn van de overheid en wat de burger kan doen. Tevens wordt in de calamiteitengids beschreven hoe men het best kan voorbereiden op rampen. Respondenten geven wel aan, dat er vanuit de landelijke overheid zo iets te verkrijgen is. Slechts 14% geeft aan geen behoefte te hebben aan een dergelijke gids.

Opvallend is dat ruim twee derde (72%) van de respondenten aangeeft behoefte te hebben aan een informatie- of calamiteitengids, maar dat slechts 40% ooit zelf getracht heeft informatie op te zoeken (zie figuur XVI). Iets meer dan de helft, namelijk 53% heeft nog nooit uit zichzelf informatie opgezocht.



Figuur XVI: heeft u weleens informatie opgezocht over rampen?



Figuur XVII: waarom heeft u niet zelf getracht informatie op te zoeken?

Van de 53% (N=187) die geen informatie heeft opgezocht, acht ruim de meerderheid de kans op een ramp klein. 20% van de respondenten heeft geen informatie opgezocht, omdat zij dit als een taak van de overheid zien. 15% van de respondenten (categorie: anders) geeft als reden aan, dat ze hier niet

bij stil staan of niet weten waar ze moeten beginnen.

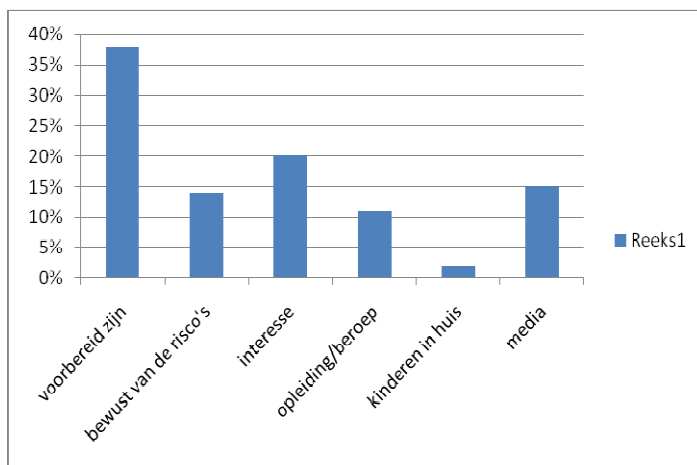
Respondent 1: *'Ik zou niet weten wat ik waar moet opzoeken.'*

Respondent 2: *'tot nu toe geen aanleiding: komt tijd, komt raad.'*

Respondent 3: *'Ik ben er weinig mee bezig, of er wel of geen ramp zal gebeuren.'*

Zoals eerder vermeld heeft slechts 40% wel ooit eerder zelfstandig informatie opgezocht. Wanneer we de vraag stellen, waarom mensen zich voorbereiden komen we op de resultaten als weergegeven in figuur XVIII. We komen tot de conclusie dat iets meer dan een derde, namelijk 38% (N=133) het verstandig vindt om voorbereid te zijn.

Respondent: *'Het is verstandig om te weten waar zijn de "safe" plekken zijn, de centrale hulpplekken en wat je moet doen.'*

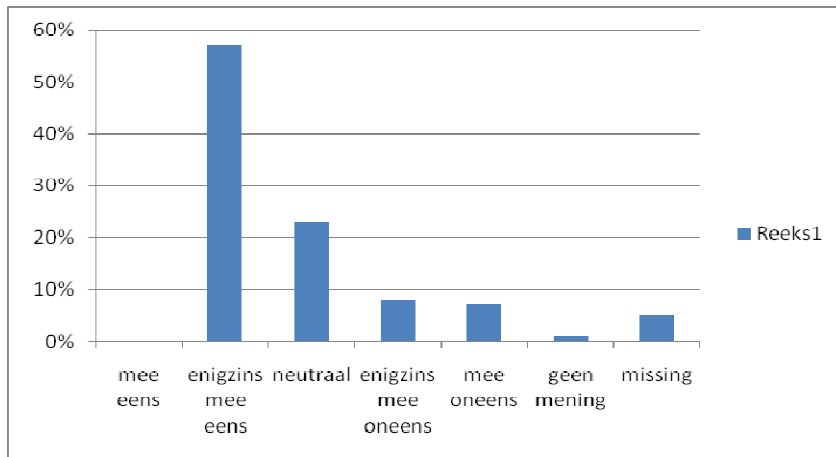


Figuur XIX: redenen waarom respondenten zich wel hebben voorbereid.

20% van de respondenten heeft uit interesse zich verdiept in de rampenbestrijding. Op de derde plaats met 15% wordt als reden gegeven dat de aanleiding in de media en verleden te zoeken is. Rampen uit het verleden, zoals de Enschede ramp is voor 15% van de respondenten voldoende om zich voor te bereiden. 14% van de respondenten is zich bewust van de risico's in de omgeving. Men kan hierbij denken aan de petrochemische industrie in de Botlek of de beperkte vluchtwegen uit de Hoekse Waard.

Respondent 1: *'De ramp in Enschede is voor mij aanleiding en we zitten in de omgeving/ windrichting van Europoort. Bovendien hebben er in het verleden een aantal bijna hoogwater rampen plaatsgevonden.'*

Uit de vorige vraag blijkt dat slechts 40% zich in het verleden ooit hebben verdiept in de rampenbestrijding. Toch blijkt dat de meerderheid (57%) van de respondenten van mening is, dat een verdieping in de rampbestrijding, bijdraagt aan een adequate voorbereiding. 15% is het hier niet mee eens (zie figuur XX).



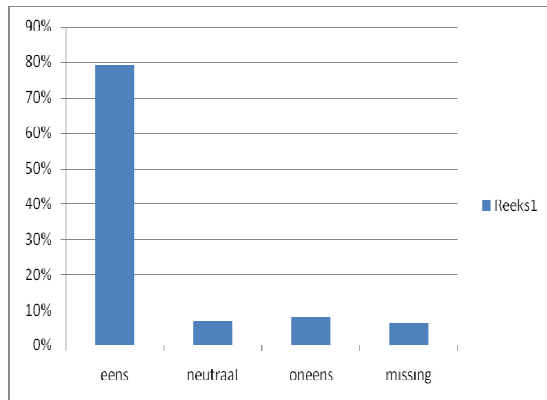
Figuur XX: een verdieping in de rampenbestrijding zorgt ervoor dat men betere reageert in rampensituaties.

1.4 Gedrag van burger in tijden van rampen

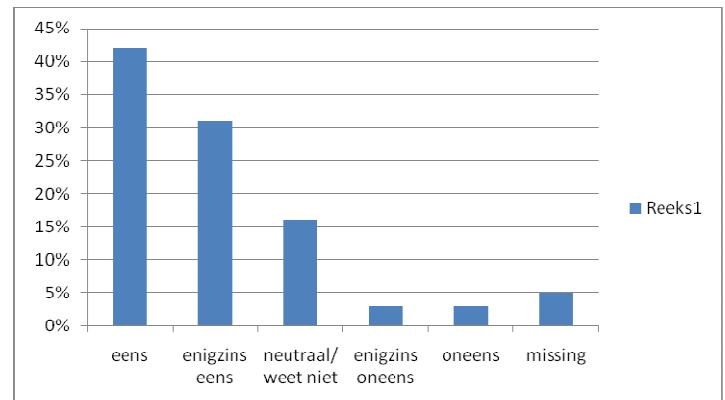
Als we het hebben over het gedrag van burgers in tijden van rampen, dan hebben we het over twee aspecten van het gedrag. Enerzijds zijn we erg nieuwsgierig naar de rol van de burger tijdens rampen. Hieraan besteden we aandacht in §1.4.1. Anderzijds zijn we erg nieuwsgierig naar de voorlichting en informatiebronnen van de respondenten. Hieraan besteden we aandacht in §1.4.2

1.4.1 De rol van de respondent in tijden van rampen

Allereerst merken we op dat ruim de meerderheid van de respondenten, maar liefst 79% weet wat hem te doen staat, als het luchtalarm wordt geactiveerd (zie figuur XXI).

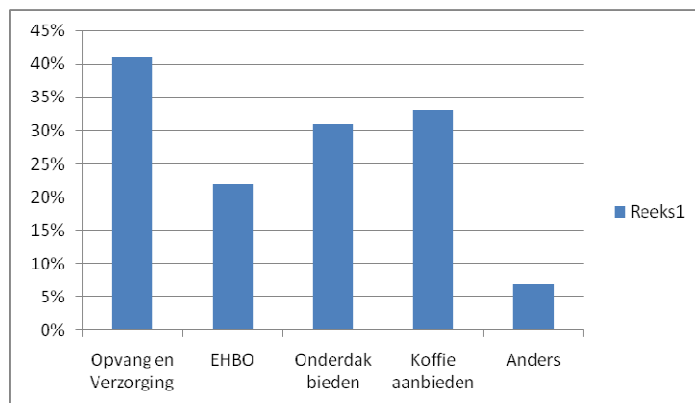


Figuur XXI: ik weet wat ik moet doen als het luchtalarm wordt geactiveerd.

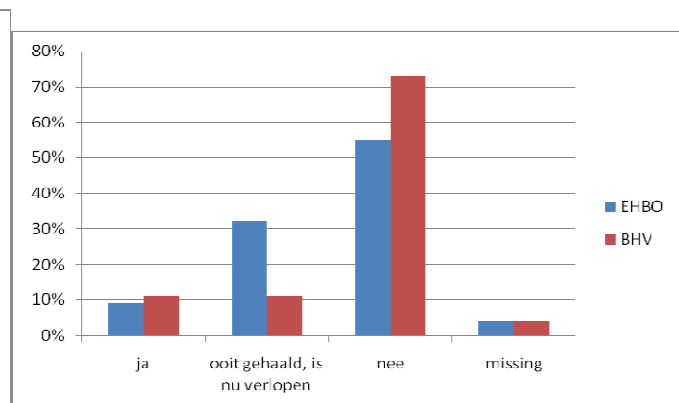


Figuur XXII: indien een ramp plaatsvindt, wil ik graag meehelpen.

Indien een ramp plaats vindt in de gemeente Oud-Beijerland, dan is ruim twee derde van de respondenten bereid zich in te zetten. Ruim 40% geeft aan graag te willen helpen door middel van het opvangen en verzorgen van slachtoffers en betrokkenen (figuur XXIII). Door 31% van de respondenten wordt onderdak aangeboden aan slachtoffers en 22% gaat direct aan de slag door middel van EHBO (Eerste Hulp Bij Ongelukken) te verlenen. Slechts 9% van de respondenten is in bezit van een geldig EHBO diploma (figuur XXIII). 32% heeft een EHBO diploma in het verleden behaald, echter deze is verlopen. 7% is bereid overige taken uit te voeren, zoals het vervoeren van slachtoffers naar ziekenhuizen, de omgeving af te schermen en het deelnemen aan de reddingsoperatie.



Figuur XXIII: taken waar de respondenten aan willen bijdragen.



Figuur XXIII: heeft u een EHBO of BHV cursus gevolgd.

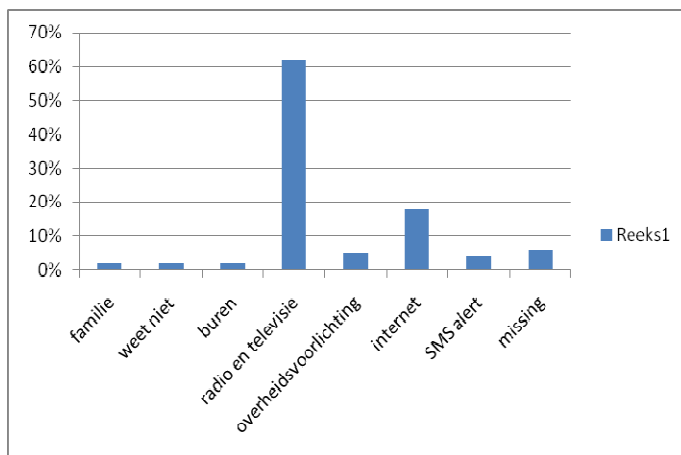
1.4.2 De voorlichting in tijden van rampen

Het blijft men verbazen hoe snel informatie wordt verspreid gedurende (grote) rampen en calamiteiten. Tegenwoordig hebben mensen steeds sneller en beter toegang tot informatie. Met de komst van internet op mobiele telefoons kunnen mensen sneller en uit een groter scala aan bronnen, informatie verkrijgen. De informatietechnologie is een ontwikkeling die steeds verder en sneller gaat. Vandaag de dag kan iedereen zijn mening op internet plaatsen. Experts kunnen hun mening zelfs via de media verkondigen en dit kan in sommige gevallen voor een enorme verwarring of paniek zorgen. Heel Nederland was op 25 februari 2009 ongekend snel op de hoogte van een vliegtuigongeval op Schiphol.

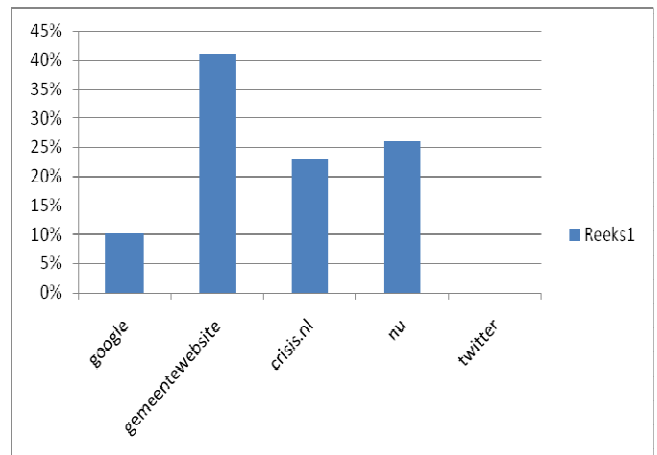
Op 25 februari 2009 komt er rond 10.42 uur een melding binnen dat een vliegtuig van Turkisch Airlines zou zijn neergestort.⁶ (exacte tijdstip van de crash blijkt later 10.31 uur te zijn). Later werd bekend dat dit zou gaan om vlucht TK 1951. Slechts zes minuten later (10.48 uur) maakt RTV Noord-Holland bekend dat een toestel de landingsbaan van Schiphol heeft gemist. Het toestel zou in drieën zijn gebroken. Er zouden 135 mensen aan boord zijn⁷.

Na de uitzending van RTV Noord-Holland, inmiddels acht minuten na (10.50) de oorspronkelijke melding worden alle hulpdiensten ingeschakeld en zijn onderweg naar de A9. Omstreeks 12.05 komt de hulpverlening op gang.

Uit de enquête, blijkt dat ruim de meerderheid van de respondenten, namelijk 62% zijn informatie hoofdzakelijk via de radio en televisie krijgt. Op de tweede plaats, met 18% staat het internet. De overige percentages zijn verdeeld onder informatie via burens, familie, SMS alert en de overheidsvoorlichting. Respectievelijk is dit, 2%, 2%, 4% en 5%.



Figuur XXIV: bron van voorlichting bij respondenten.



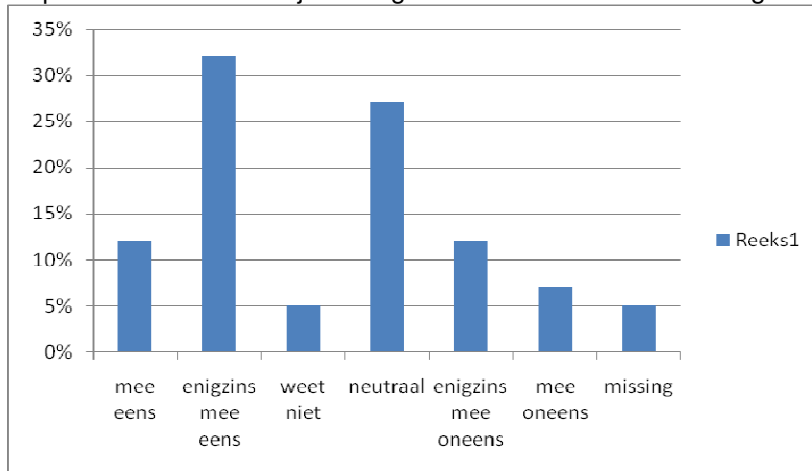
Figuur XXV: websites die respondenten raadplegen.

Zoals eerder gezegd zoekt 18% van de respondenten (64) informatie op via het medium internet. Uit de vervolgvraag blijkt dat ruim het merendeel, namelijk 41% dit via de gemeentelijke website probeert. 23% van de respondenten, die via internet informatie opzoekt, doet dit via de landelijke website www.crisis.nl. De overige percentages zijn verdeeld onder nu.nl en google.nl, respectievelijk 26% en 10%. Opvallend is dat geen enkele respondent het nieuwe medium Twitter gebruikt.

⁶ Bron: http://www.nos.nl/nosjournaal/artikelen/2009/2/25/250209_tijdlijn.html

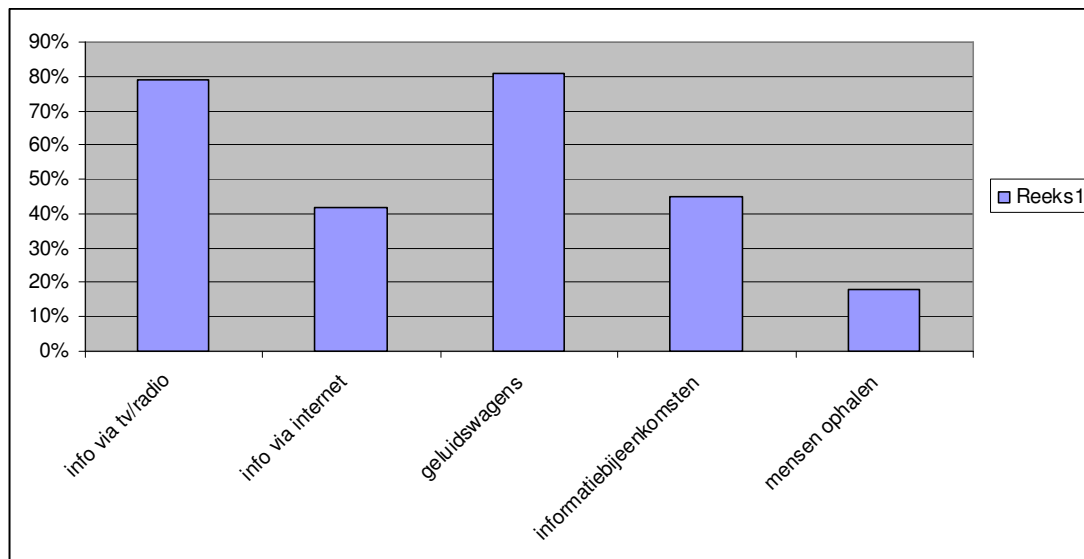
⁷ Bron: http://www.nos.nl/nosjournaal/artikelen/2009/2/25/250209_tijdlijn.html

Wanneer we de vraag stellen of het voor respondenten moeilijk is om aan informatie te komen gedurende rampen, komen we tot de conclusie dat 44% geen moeite heeft om bruikbare informatie te vinden (zie figuur XXVI). 19% is het niet eens met deze stelling. Aangezien dit voor vele respondenten een moeilijke vraag is staat 27% hier neutraal tegenover.



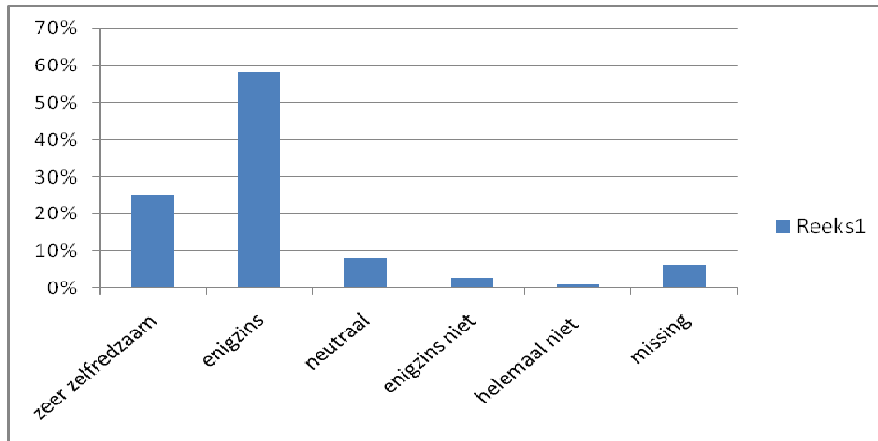
Figuur XXVI: heeft u moeite om bruikbare informatie te vinden gedurende rampen?

Wanneer we kijken naar respondenten, zien we dat het merendeel van de respondenten informatie hoofdzakelijk via de radio en televisie willen ontvangen. Naast deze vorm van voorlichting, ziet 81% van de respondenten graag geluidswagens rondrijden met voorlichtingsinformatie en waarschuwing. Deze vorm van waarschuwing en voorlichting is met name verstandig bij rampen met een grote impact op de samenleving. Opvallend is dat 18% van de respondenten het ophalen van mensen als een taak van de overheid zien.



Figuur XXVII: wat zijn de belangrijkste taken van de overheid/ Welke informatiebron raadpleegt u hoofdzakelijk?

Zelfredzaam zijn betekent in dit respondentenonderzoek dat men een (behoorlijk) verantwoordelijkheidsgevoel heeft om zichzelf te kunnen redden in geval van rampen. Men is tevens in staat zelfstandig afwegingen te maken tussen risico's en de acties die daarmee gepaard gaan. De betreffende persoon is niet afhankelijk van de gemeente. De betreffende persoon bepaalt zelfstandig op basis van risicoperceptie de meeste gepaste uitkomst. Op basis van deze definitie acht in totaal 83% van de respondenten zich zelfredzaam. Een kwart acht zichzelf zelf zeer zelfredzaam. Opvallend is dat slechts 4% van de respondenten zich als niet zelfredzaam categoriseren, waarvan 1% helemaal niet.

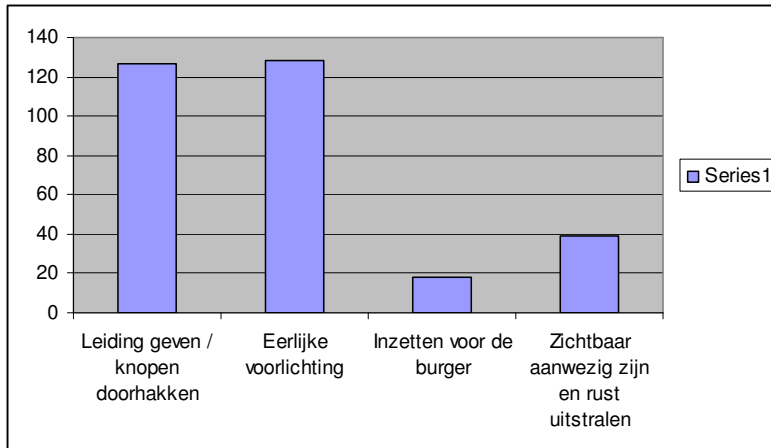


Figuur XXVIII: acht u zichzelf op bovenstaande definitie zelfredzaam?

1.5 De burgemeester in ogen van de respondent

In hoofdstuk 1 zijn we dieper ingegaan op de wettelijke taken van de burgemeester in tijden van rampen. Hierbij is ook naar voren gekomen dat tijdens rampen alle ogen ook niet meer gericht op de politie, brandweer en GGD, maar naar de burgemeester. In deze paragraaf bespreken we de verwachting van de respondenten op het gebied van de burgemeester.

Uit figuur XXIX blijkt dat burgers de meeste waarde hechten aan twee hoofdtaken van de overheid, namelijk de leidersrol van de burgemeester en de voorlichterrol van de overheid.



Figuur XXIX: wat verwacht u van de burgemeester in tijden van crisis?

Coördineren en aansturen

Uit de enquête blijkt dat het merendeel van de burgers een coördinerende en leiderschaps rol verwachten van de burgemeester (36%). Respondenten geven aan dat een van de hoofdtaken van de burgemeester is, om het gehele rampenbestrijdingsapparaat aan te sturen en zo nodig in te grijpen. De burgemeester moet hierbij het initiatief nemen en zijn rol als leider tonen.

Respondenten geven aan dat een van de hoofdtaken van de burgemeester is om de totale rampenbestrijdingsinzet te coördineren en indien het nodig is om moeilijke beslissingen te nemen. Hiervoor is het noodzakelijk dat de burgemeester een overzicht heeft over de totale situatie. Professionele hulpdiensten moeten de mogelijkheid en ruimte krijgen om hun werk te doen en tegelijkertijd moet de burgemeester in staat en bereid zijn om (moeilijke) stappen te ondernemen, die gepaard gaan met rampen. Hiervoor moet de burgemeester uiteindelijk ook de verantwoordelijkheid voor nemen.

Respondent: 'De burgemeester moet geen overhaaste beslissingen nemen. Kordaat en rustig optreden. Straal kalmte en vertrouwen uit.'

Voorlichting

128 respondenten (36%) geeft aan eerlijke en open informatie van de burgemeester op prijs te stellen. Directe voorlichting naar de burgers bevordert de kalmte en begrip van de bewoners. Vervolgens dient er op regelmatige basis naar de burgers te moeten worden gecommuniceerd.

De informatie die voertvloeit vanuit de gemeente dient bruikbaar en helder te moeten zijn. Informatie moet een praktische waarde hebben voor de burger. De burger kan deze informatie vervolgens vertalen naar haar eigen situatie.

Respondent: 'de burgemeester moet klare taal spreken, geen vage praat.'

Aanwezig zijn en kalmte uitstralen

10% van de respondenten (39 respondenten) geven aan dat de burgemeester zichtbaar aanwezig moet zijn om onder andere kalmte uit te stralen. Het beeld van de burgemeester is voor de burgers en hulpdiensten van cruciaal belang. Indien de burgemeester kalmte en vertrouwen uitstraalt, dan zal dit beeld overvloeien naar de burgers en hulpverlening.

Bij de aanwezigheid van de burgemeester, komt de rol van burgervader kijken. Burgers willen de inzet en medeleven van hun burgemeester zien in tijden van rampen. 39 respondenten geven dan ook aan, dat de burgemeester zijn medeleven moet tonen aan de slachtoffers.

Respondent hebben behoefte aan geruststelling van de burgemeester. De burgemeester moet laten zien, dat hij alles uit de kast trekt op het incident te bestrijden.

Respondent: *'Na de ramp, moet de burgemeester de rampplek bezoeken, hij moet de toespraken houden, maar ook contact zoeken met de slachtoffers en nabestaanden.'*

Conclusies

1 Respondenten zijn hoog opgeleid, getrouwd en hebben vaak kinderen.

40% van de respondenten beschikt over een HBO opleiding (of vergelijkbaar) of hoger. Nog een 11% van de respondenten beschikt over een WO opleiding. Daarnaast is een 7% van de respondenten bezig met een Havo of VWO opleiding. Dit zijn voornamelijk alle minderjarige respondenten. Slechts 27% heeft aangegeven een MBO opleiding te hebben gevolgd. Er moet wel worden opgemerkt, dat 7% geen antwoord heeft ingevuld op de vraag en 9% de categorie anders heeft ingevuld. Op basis van deze gegevens kunnen we concluderen dat de respondenten relatief hoog zijn opgeleid.

Tevens kunnen we concluderen dat het merendeel van de respondenten, namelijk 74% getrouwd is en kinderen heeft. Maar liefst 74% van de respondenten heeft kinderen. We hebben ongeveer een gelijk percentage mannen en vrouwen in het onderzoek. 44% is van het vrouwelijke geslacht en 48% van het mannelijke geslacht. Opvallend is dat 7,3% geen antwoord heeft ingevuld.

2 Respondenten achten de kans op een ramp klein.

Wanneer we het hebben over de risico-inschatting, hebben we het over de risicoperceptie van de respondenten. Op basis van de enquête kunnen we de conclusie trekken, dat de respondenten de kans op een ramp als onwaarschijnlijk schatten. Respondenten achten een uitval van nutsvoorzieningen, een grootschalig verkeersongeval en een transportongeval met gevaarlijke stoffen het meest reëel.

49% van de respondenten heeft zich (enigszins) voorbereid op een ramp. 36% van de respondenten geeft aan niet te hebben voorbereid op rampen. Respondenten leggen echter een verband tussen de criteria voorbereid zijn en materialen in huis hebben.

Een derde (37%) van de respondenten is van mening dat er bedrijven zijn gevestigd in Oud-Beijerland die de mogelijkheid op een ramp doen vergroten. We hebben het hier dan over bedrijven als, tankstations, gasopslagen etc. 36% van de respondenten geeft aan dat er naast bedrijven geen factoren zijn die de kans op een calamiteit doen vergroten. Hierbij kan men denken aan, vliegroutes, hoge gebouwen, dijken etc. Hieruit kunnen we de conclusie trekken dat de respondenten van mening zijn, dat zij niet in een (hoge) risicogebied wonen. Daarnaast geven de meeste respondent aan, namelijk 50% dat zij geen zorgen maken over een mogelijke ramp.

Rampen in het verleden is voor 15% van de respondenten aanleiding om zich voor te bereiden. Hierbij bestaat het gevaar dat respondenten zich gaan voorbereiden op een ramp dat in het verleden heeft plaatsgevonden. Dit fenomeen zien we terug in de aanvallen op de *World Trade Center* in New York. Vandaag de dag treffen Amerikaanse hulpdiensten nog steeds voorbereiding voor een terroristische aanslag. Dit gedrag zien we ook terug in de antwoorden van de respondenten. Voornamelijk, respondenten met in de leeftijdscategorie 40 -65 kan de watersnoodramp in 1953 aanleiding zijn om voorbereidingen te treffen voor een overstroming.

3 Respondenten hebben behoefte aan informatie, maar zullen dit niet zelfstandig opzoeken.

Als we het hebben over risicovoorklichting, hebben we het over de voorlichting vanuit de gemeente. Dit kan ook wel als een preventief middel worden gezien. We kunnen de conclusie trekken dat de gemeente het niet slecht doet met de (preventieve) voorlichting. Slechts 11% is ontevreden met de (mate en/of manier) van voorlichting. Merendeel oordeelt neutraal, namelijk 40%. Bijna drie kwart van respondenten heeft behoefte aan een informatie- en calamiteitengids. In een dergelijke gids, wordt aandacht besteed aan de risico's in de omgeving, hoe burgers kunnen voorbereiden, maar ook wat de gemeente van de burgers (hoopt) te verwachten. Ondanks deze behoefte aan informatie, kan worden geconcludeerd dat respondenten niet op eigen initiatief informatie zullen opzoeken. Respondenten achten de kans op een calamiteit hiervoor te klein. Overheidsinterventie op dit gebied zal dan ook waarschijnlijk niet succesvol zijn.

4 Respondenten kunnen een meerwaarde betekenen in de bestrijdingsfase.

We kunnen concluderen dat het merendeel van de respondenten bereid is mee te werken –indien zij zelf geen slachtoffer zijn- om de schade te beperken. Ruim 40% vindt dat de opvang en verzorging van slachtoffers en betrokkenen een prima taak is voor de burgers in de directe omgeving. Daarnaast is een derde van de respondenten bereid om onderdak te bieden aan slachtoffers.

5 Respondenten raadplegen hoofdzakelijk de radio en televisie als informatiebron (gedurende rampen).

We kunnen concluderen dat respondenten hoofdzakelijk de televisie en radio raadplegen als informatiebron. Slechts een klein gedeelte maakt gebruik van het internet. Indien mensen het internet gebruiken als informatiebron, dan zijn de gemeentelijke website, de landelijke crisiswebsite⁸ en Nu.nl het meest bezochte adres. Naast deze vorm van voorlichting kunnen we concluderen dat respondenten behoefte hebben aan geluidswagens die rondrijden met voorlichting, waarschuwingen en instructies. Zeker met rampen, die een grote impact hebben op de maatschappij en omgeving is dit gewenst.

6 Respondenten achten zichzelf zelfredzaam.

In de enquête hebben wij zelfredzaamheid gedefinieerd als mensen die een (behoorlijk) verantwoordelijkheidsgevoel heeft om zichzelf te kunnen redden in geval van rampen. Men is tevens in staat zelfstandig afwegingen te maken tussen risico's en acties. Hiernaast is men vrijwel niet afhankelijk van de gemeente. Op basis van bovenstaande definitie acht 83% van de respondenten zichzelf zelfredzaam.

7 De burgemeester moet de leiding nemen en burgers voortdurend voorlichten.

De burgemeester moet in een crisissituatie de leiding nemen en knopen doorhakken. We kunnen concluderen dat respondenten de burgemeester het liefst als leider zien in crisissituaties. De burgemeester moet rust en kalmte uitstralen en moeilijke beslissingen nemen. Daarnaast moet de burgemeester de burgers voortdurend en eerlijk voorlichten. De burgemeester neemt hierbij zijn rol als burgervader op, waarin hij de burgers eerlijk voorlicht en opkomt voor de belangen van de slachtoffers.

⁸ www.crisis.nl

Conclusie Hoofdvraag

Centrale vraag:

Op welke wijze werkt de besluitvorming bij burgers om zich voor te bereiden op rampsituaties. Hoe komen burgers tot het besluit om zich wel/niet voor te bereiden op rampen en hoe kan overheidsinterventie daarin een rol spelen. Met andere woorden, hoe kan de overheid die besluitvorming beïnvloeden.

Respondenten maken een afweging in de voorbereiding op rampen.

Het **wel** of **niet** ondernemen van voorbereidingen van burgers, hangt af van een aantal aspecten. Allereerst moet de burger de urgentie van de situatie voelen. De burger moet dus interpreteren dat er daadwerkelijk een gevaar is. Voor risico's die als onwaarschijnlijk worden geogd, zal de burger geen of weinig voorbereidingen treffen. Een goed voorbeeld hiervan is terrorisme. Dit wordt ervaren als onwaarschijnlijk. De burger zal zich hier ook niet veel op voorbereiden. Bovendien moet men de vraag stellen, heeft het ook daadwerkelijk een meerwaarde voor de burger? De burger zal waarschijnlijk geen voorbereiding treffen als hij de meerwaarde ervan niet ziet.

Burgers maken een afweging tussen de verwachte ernst van de ramp, hoe waarschijnlijk het is dat deze ramp zich voordoet en de effectiviteit van de voorbereidingen. Burgers doen dit om zich meester te voelen over de situatie.

bron: Journal of Mass Emergencies and disasters.

Daarnaast zal de burger in overweging nemen of de waarschuwingen van de overheid bedreigend genoeg overkomen. Indien de burger te vaak wordt gewaarschuwd voor risico's die later als onterecht worden gekenmerkt, zal de burger de waarschuwingen in te toekomst wellicht niet serieus nemen. De burger raakt gewend aan de alarmering.

In 2007 kondigde het KNMI vijf weeralarmen af, in zeker drie van de vijf gevallen was dit onterecht (zie bijlage II). De overheid loopt hiermee het gevaar dat burgers het weeralarm niet meer serieus nemen.

'De economische schade loopt al snel in de tientallen miljoenen euro's. Maar veel ernstiger is dat burgers een weeralarm niet meer serieus nemen. Met alle gevolgen van dien als er een keer wel iets aan de hand is,' aldus CDA Kamerlid Atsma⁹

We kunnen uit de enquête concluderen dat respondenten geen urgentie voelen om zich voor te bereiden. Respondenten achten de kans op een ramp (zeer) onwaarschijnlijk. Dit duidt erop dat respondenten een afweging maken tussen de kosten en baten. Volgens het model van ProACT wegen mensen de verschillende alternatieven met de consequenties tegen elkaar op. Wat zijn de consequenties van elk alternatief en welke oplossing is hierbij het meest gunstig?

Respondenten maken wel een risicoafweging, echter deze maakt men op basis van hun veiligheidsbeeld. Dit veiligheidsbeeld is vaak gebaseerd op onvolledige gegevens en juist subjectief (subjectieve veiligheid). Het veiligheidsbeeld wordt namelijk gevormd door informatie van familie, vrienden, internet en uit de media. Dit is voornamelijk subjectieve informatie, die niet uit feiten bestaan en aar experts geen oordeel over hebben gevormd. Deze informatie genereert dan ook een verstoord beeld bij de burgers.

⁹ Bron: <http://www.ad.nl/binnenland/article1931093.ece?nscategory=etalageArtikel>

Aanbevelingen

1 Betrek burgers in de bestrijdingsfase, opleiden en oefenen

We zijn tot de conclusie gekomen dat respondenten best bereid zijn om mee te werken in de bestrijdingsfase. Indien een grootschalig ongeval plaats vindt, is het voor de gemeente vaak onmogelijk om zoveel hulpverleningscapaciteit te genereren in een korte tijd. Dit kunnen hulpverleningsorganisaties simpelweg niet aan. In deze fase is het dan ook verstandig om gebruik te maken van burgers (burgerparticipatie). Taken zoals opvang en verzorging, onderdak en basale eerste hulp zijn taken die de professionele hulpverlening kan delegeren naar burgers. De gemeente dient het initiatief te nemen door gezamenlijke oefeningen te organiseren met professionele hulpdiensten en burgers. De gemeente zal op basis van deze aanbeveling een onderzoek moeten verrichten om beter in kaart te brengen welke taken burgers kunnen en mogen verrichten en wat voor soort oefeningen deze samenwerking bevorderen.

2 Standpunt professioneel hulpverlening, wat kan de burger doen om mij te helpen?

Burgers en omstanders worden door de hulpverlening vaak gezien als obstakel, immers zij hebben geen specialistische kennis. Ondanks dat dit waar is, kunnen burgers wel andere basale taken uitvoeren, zoals het opvangen en verzorgen van slachtoffers, maar ook het afzetten en omleiden van verkeer. De professionele hulpverlening moet leren omgaan met deze directe hulpaanvraag. Hiervoor dient een campagne te worden gestart, waarin de operationele professionele hulpverlening gebruikt maakt van deze hulp. Centraal moet hierbij staan, wat kan de burger doen om mij -als professional- te helpen?

3 Informatie- en Calamiteitengids

Respondenten geven aan behoefte te hebben aan een informatie- en calamiteitengids. De gemeente Oud-Beijerland kan een gids laten samenstellen, die de burger kan raadplegen. Hierin komen de risico's aan bod en hoe men zich hiertegen kan wapenen. Tevens kan men hier de taken van de overheid en de verantwoordelijkheden van de burger betrekken.

4 Campagne starten, Wat kan jij als burger doen?

Burgers zijn gewend, dat de overheid burgers beschermt. Dit is vanzelfsprekend, aangezien Nederland een verzorgingsstaat is. In de rampenbestrijding kunnen burgers een waardevolle rol spelen. Dit moet onder de aandacht worden gebracht door de overheid. De overheid dient een campagne te starten, waarin centraal staat: 'Wat kan jij als burger' doen. Dit is een breed begrip, dat de voorbereiding tot nazorg kan omvatten. De gemeente Oud-Beijerland dient duidelijk te formuleren wat zij willen dat burgers doen en hierop de campagne aanpassen. Wil de gemeente dat de burgers zich goed voorbereiden, dan kan de campagne hierop worden aangepast. De campagne kan ook worden aangepast op burgerparticipatie (de daadwerkelijke incidentbestrijding) of de nazorgfase.